

RSR Fachtagung

Freitag, 17. Juni 2005

Qualität ist messbar!

Qualitätsanforderungen und Bewertung des Reha- und Sanitätsfachhandels
durch Kunden und Partner

INHALTE:

Qualität: Qualität muss auch von außen beurteilt werden, denn Qualität bedeutet nicht nur eine innerbetriebliche Vorsorgepflicht, sondern spiegelt sich vor allem nach außen wieder. Ziel bei der Beurteilung von Qualität ist es, eine maximale Kundenzufriedenheit zu erreichen, eine Stärkung der eigenen Marktposition zu erzielen und eine innerbetriebliche Leistungssteigerung – durch Optimierung der Arbeitsprozesse – anzustreben.

Qualität von außen beurteilt, ist die Chance, Fehlerquellen zu erkennen, um sie in positive Leistung umzusetzen.

Rating: Die meisten Kreditinstitute werden, sofern sie dies noch nicht getan haben, mit dem bankinternen Rating bald beginnen und zwar weit vor dem verbindlichen Inkrafttreten. Bereiten Sie daher ihr Unternehmen schon heute auf die neuen Beurteilungsmaßstäbe vor. Der Ratingvorgang wird das Verhältnis der Bank zum Firmenkunden auf eine neue, intensivere Grundlage stellen. Durch die umfangreichen betriebswirtschaftlichen Fragestellungen ist ein kontinuierlicher Informations- und Meinungs austausch erforderlich.

Welchen Anforderungen müssen wir uns stellen, um die festgesetzten Qualitätskriterien unserer Kunden und Vertragspartner zu erfüllen?

Wie werden wir von Herstellern beurteilt?

Welche Qualitätsmanagement-Empfehlungen können wir mit unseren Zielen vereinbaren?

Wie ist das Rankingverfahren der Banken zur Bonitätseinschätzung?

Ziel der Fachtagung

Die Veranstaltung soll die Teilnehmer über die aktuellen und zukünftigen Qualitätsanforderungen im Bereich Reha- und Sanitätsfachhandel informieren. Ziel muss es sein, Qualität als Unternehmensziel zu erkennen, um die Vorteile im eigenen Unternehmen umsetzen zu können.

Den Teilnehmern wird die Möglichkeit gegeben, den konstruktiven Dialog zu den Referenten zu nutzen, um sich auf neue Anforderungen rechtzeitig einzustellen.

Referenten

Holger Schlicht

DAK Hauptverwaltung Hamburg

Ralf Ledda

Geschäftsleiter der Ulrich Alber GmbH
+ Co. KG, Albstadt-Tailfingen

Hans-Dieter Diercks

DKV Deutsche Krankenversicherung,
Köln

Thomas Schulz

QM Berater u. Auditor der Gewerbeförderung HWK Hamburg GmbH

Jürgen Bester

Commerzbank AG Köln,
Leitung Mittelstandsbetreuung Köln

Programm

RSR Fachtagung

Freitag, 17. Juni 2005

Ort: Radisson SAS Hotel, Köln

Beginn: 10:00

Ende: 15:45 Uhr

Qualität ist messbar!

Qualitätsanforderungen und Bewertung des Reha- und Sanitätsfachhandels
durch Kunden und Partner

Zeit	Themen	Referenten
10:00	Begrüßung und Eröffnung der RSR Fachtagung 2005	Gerhard Greiner RSR Reha-Service-Ring GmbH
10:15	Anforderung und Bewertung aus Sicht der DAK	Holger Schlicht
11:00	Die Bewertung des Sanitätsfachhandels aus Herstellersicht	Ralf Ledda
11:45	Kaffeepause	
12:00	Qualitätsbewertung der DKV im Bereich der Hilfsmittellieferungen	Hans-Dieter Diercks
12:45	Mittagspause	
14:00	Bewertungskriterien von Banken beim Rating	Jürgen Bester
14:45	Kundenbewertung im Rahmen der Qua- litätsmanagement-Empfehlungen aus der Praxis	Thomas Schulz
15:30	Schlusswort	Gerhard Greiner RSR Reha-Service-Ring GmbH
19:30	Abendveranstaltung <ul style="list-style-type: none">➤ Sektempfang➤ Abendessen mit Buffet➤ Comedy Einlage	